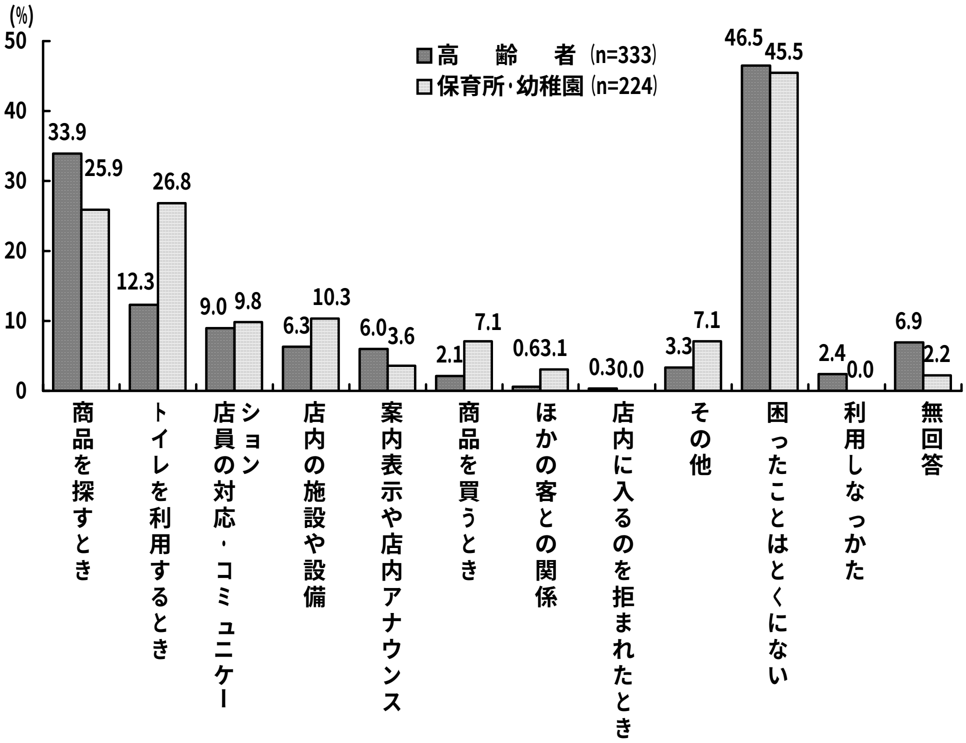
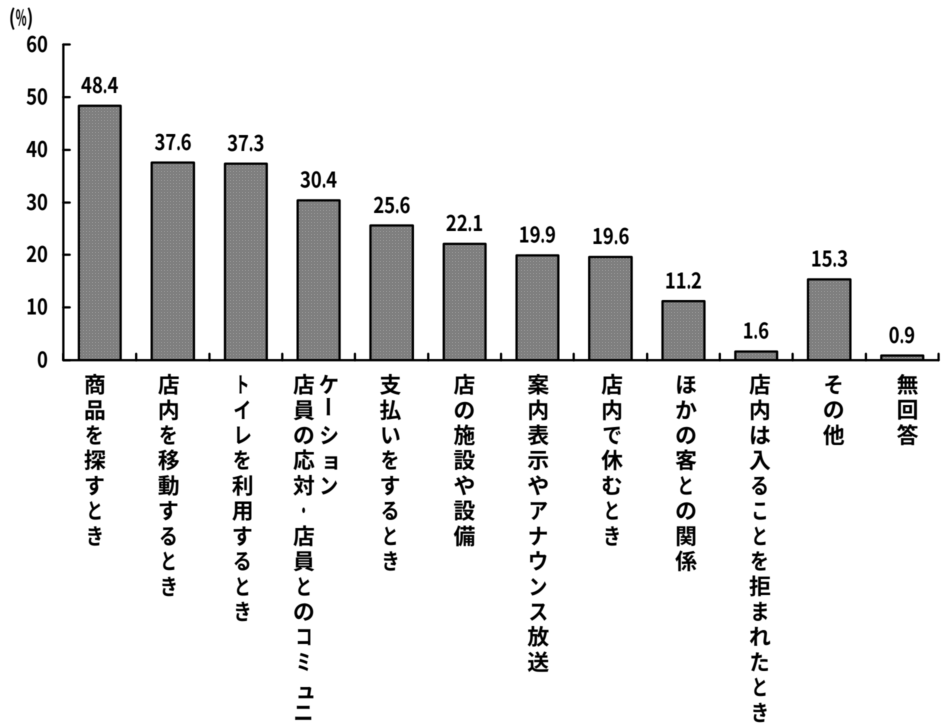
5　商業施設を利用して（スーパー・コンビニ・デパート）（問５）

（１）昨年度の調査結果のポイント

・『高齢者、保育所・幼稚園利用者調査』では、商業施設での困った場面として「商品を探すとき」、「トイレを利用するとき」、「従業員の対応・コミュニケーション」、「店内の施設や設備」を挙げる人が多い。



・『障害者施策総合調査』では、困った場面として「商品を探すとき」、「店内を移動するとき」、「トイレを利用するとき」、「従業員の対応・コミュニケーション」を挙げる人が多い。



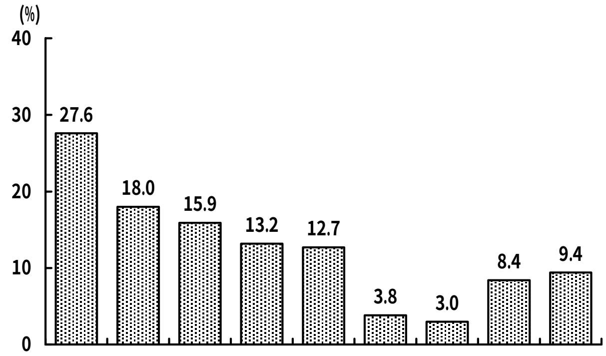
（２）今回調査の傾向

<table>
<tr><td></td><td colspan="3">問５　商業施設を利用して</td></tr>
<tr><td>困ったことがあった場面</td><td>商品を探すとき
（27.6%）</td><td>トイレを利用するとき
（18.0%）</td><td>店内の施設や
設備を利用するとき
（15.9%）</td></tr>
<tr><td>具体的場所</td><td>売り場（41.3%）</td><td>トイレ（16.7%）</td><td>売り場（41.3%）
レジ（11.9%）
エレベータ（2.5%）
エスカレータ（1.8%）</td></tr>
<tr><td>サポート必要者が配慮してほしいこと【代表的意見】</td><td>・売り場で、商品を探すときに困った人が最も多い。特に視覚障害者、高齢者、聴覚・言語障害者、妊娠中の人、子ども連れの人で困った人が多い。
・視覚障害者、聴覚・言語障害者は、「商品の内容や金額がわからない」「目的の商品がある売り場がわからない」に困っている。それに対して、「誘導してほしかった」、「手伝ってほしかった」「筆談や手話での会話に応じてほしかった」という配慮を求める人が多い。肢体不自由者は「商品を手に取れない」ことに困っており「手に取るのを手伝ってほしかった」と感じている。妊娠中の人や内部障害者は、荷物を運ぶのを手伝うような配慮を求めている。</td><td>・トイレでは、肢体不自由者、内部障害者、子ども連れの人から、困ったという意見が多い。
・子ども連れの人ほど商業施設でのトイレ利用で困っている人が多い。調査票の選択肢には挙げなかったが、面接では、トイレ空間の狭さ、数の少なさ、場所のわかりにくさなどを挙げる人が多かった。</td><td>・店内の施設や設備を利用する際、また、商品を買うときの誘導、店員とのコミュニケーションの際にも困った人が多く、特に、視覚障害者、聴覚・言語障害者で困った経験のある人が多い。
・聴覚・言語障害者、精神障害者はレジでの応対の際の配慮を求めている。忙しい売り場の中で、筆談や手話での応対、お金の授受の応対、言葉の使い方などで店員の配慮が欠けているとする意見がみられた。
・子ども連れの人からは、ドアの開閉の手伝いの手伝いをしてほしいとの意見があった。
・商業施設にはあちこちに椅子を置いてほしい、サポートする店員を置いてほしいとの意見もみられた。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">健常者の経験（代表的意見）</td><td>手伝ったこと</td><td colspan="3">・サポート経験のある人では、買い物をしているとき、対応をした経験を持つ人が多いが、多くの人が店の中でのサポートは商業施設の役割と感じている。</td></tr>
<tr><td>わからなかったこと</td><td colspan="3">・声をかけるタイミング、仕方がわからない。
・手伝う手順、やり方がわからない。
・車いすの押し方がわからない。
・異性の場合、戸惑う。サポートとは何か、わからない。</td></tr>
</table>

（３）今回調査の結果

① 困ったことがあった場面（A）

図表II－１－２－１－①　困ったことがあった場面（サポート必要者／全体、サポートの対象種別）



	商品を探すとき	トイレを利用するとき	店内の施設や設備を利用するとき	商品を買うとき	店員の応対、店員とコミュニケーションをとるとき	案内表示を見たりアナウンスを聞くとき	他の客との関係．希望開店時間	その他	利用しなかった
全体 (N=395)	27.6	18.0	15.9	13.2	12.7	3.8	3.0	8.4	9.4
高齢者全体 (n= 87)	33.3	10.3	10.3	12.6	8.0	3.4	1.1	8.0	16.1
70代 (n= 41)	34.1	9.8	9.8	12.2	12.2	2.4	2.4	9.8	12.2
80代 (n= 46)	32.6	10.9	10.9	13.0	4.3	4.3	0.0	6.5	19.6
障害者全体 (n=229)	27.5	16.6	14.8	12.2	17.5	4.8	3.5	8.3	9.6
視覚 (n= 38)	60.5	15.8	15.8	26.3	10.5	0.0	2.6	18.4	7.9
聴覚・言語 (n= 34)	32.4	0.0	17.6	8.8	32.4	23.5	0.0	0.0	5.9
肢体不自由 (n= 43)	23.3	32.6	25.6	14.0	11.6	0.0	4.7	11.6	9.3
内部 (n= 36)	5.6	25.0	16.7	2.8	5.6	5.6	2.8	5.6	13.9
知的 (n= 38)	18.4	15.8	5.3	10.5	7.9	2.6	5.3	5.3	7.9
精神 (n= 40)	25.0	7.5	7.5	10.0	37.5	0.0	5.0	7.5	12.5
妊娠中の人 (n= 39)	28.2	23.1	23.1	15.4	2.6	0.0	2.6	5.1	2.6
子ども連れの人 (n= 40)	15.0	37.5	27.5	17.5	5.0	2.5	5.0	12.5	0.0

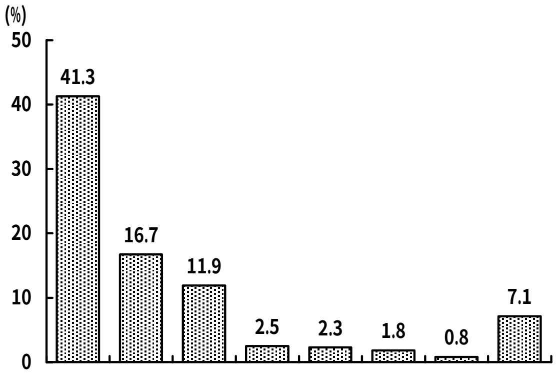
図表II－５－１－１－②　困ったことがあった場面（健常者／全体、サポートの対象種別）

(%)

	店内の施設や設備を利用するとき	商品を探すとき	商品を買うとき	店員の応対、店員とコミュニケーションをとるとき	トイレを利用するとき	他の客との関係	案内表示を見たりアナウンスを聞くとき	その他	サポートしなかった
全体 (N=91)	11.0	11.0	6.6	4.4	4.4	2.2	0.0	3.3	64.8
サポート経験あり (n=51)	9.8	11.8	9.8	5.9	7.8	3.9	0.0	3.9	56.9
サポート経験なし (n=40)	12.5	10.0	2.5	2.5	0.0	0.0	0.0	2.5	75.0

② 具体的な場所（Ｂ－１）

図表Ⅱ－５－１－２－① 具体的な場所（サポート必要者／全体、サポートの対象種別）



	売り場	トイレ	レジ	エレベータ	出入口	エスカレータ	階段	その他
全　体 (N=395)	41.3	16.7	11.9	2.5	2.3	1.8	0.8	7.1
高齢者全体 (n= 87)	43.7	8.0	5.7	0.0	2.3	1.1	0.0	8.0
70　代 (n= 41)	46.3	7.3	7.3	0.0	0.0	0.0	0.0	12.2
80　代 (n= 46)	41.3	8.7	4.3	0.0	4.3	2.2	0.0	4.3
障害者全体 (n=229)	41.5	16.6	14.0	3.5	2.2	1.3	0.0	4.4
視　覚 (n= 38)	60.5	15.8	5.3	0.0	5.3	2.6	0.0	10.5
聴覚・言語 (n= 34)	47.1	0.0	32.4	8.8	0.0	0.0	0.0	5.9
肢体不自由 (n= 43)	51.2	32.6	11.6	4.7	4.7	0.0	0.0	2.3
内　部 (n= 36)	13.9	25.0	2.8	5.6	0.0	5.6	0.0	5.6
知　的 (n= 38)	34.2	15.8	10.5	2.6	2.6	0.0	0.0	0.0
精　神 (n= 40)	40.0	7.5	22.5	0.0	0.0	0.0	0.0	2.5
妊娠中の人 (n= 39)	35.9	23.1	12.8	2.6	0.0	2.6	7.7	7.7
子ども連れの人 (n= 40)	40.0	30.0	12.5	2.5	5.0	5.0	0.0	20.0

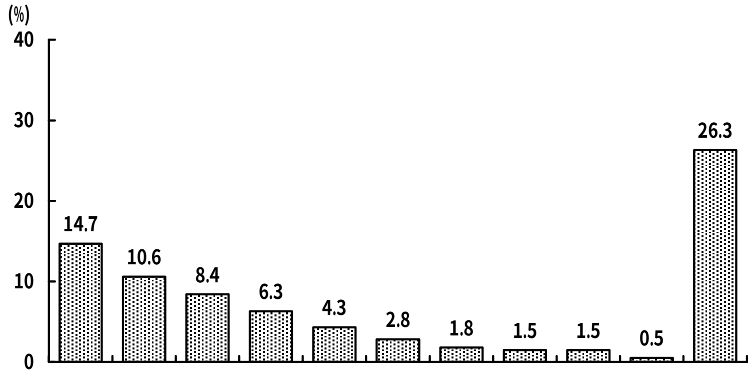
図表Ⅱ－５－１－２－② どうしたのか（健常者／全体、サポートの対象種別）

(%)

	商品の内容や金額について説明した	目的の商品がある売り場を聞くのを手助けした	商品を手に取らせた	人ごみをよけるのを手伝った	荷物を運ぶことを手伝った	料金を払うのを助けた	垂直方向に移動するのを手伝った	段差を越えるのを助けた	障害物を取り除いた	水平方向に移動するのを手伝った	申し出を断られた	その他
全　体 (N=91)	7.7	5.5	4.4	3.3	2.2	2.2	1.1	1.1	1.1	0.0	0.0	9.9
サポート経験あり (n=51)	11.8	5.9	3.9	3.9	3.9	3.9	2.0	0.0	2.0	0.0	0.0	13.7
サポート経験なし (n=40)	2.5	5.0	5.0	2.5	0.0	0.0	0.0	2.5	0.0	0.0	0.0	5.0

(ア) 最も困ったこと（B－２）

図表II－５－１－３－①　最も困ったこと（サポート必要者／全体、サポートの対象種別）



	目的の商品がある売り場がわからない	商品の内容や金額がわからない	商品を手に取れない	荷物を運べない	人ごみをよけられない	障害物がある	垂直方向に移動できない	水平方向に移動できない	料金を払えない	段差を越えられない	その他
全体 (N=395)	14.7	10.6	8.4	6.3	4.3	2.8	1.8	1.5	1.5	0.5	26.3
高齢者全体 (n= 87)	19.5	6.9	9.2	9.2	3.4	1.1	0.0	1.1	1.1	0.0	17.2
70代 (n= 41)	19.5	9.8	7.3	9.8	4.9	2.4	0.0	0.0	2.4	0.0	22.0
80代 (n= 46)	19.6	4.3	10.9	8.7	2.2	0.0	0.0	2.2	0.0	0.0	13.0
障害者全体 (n=229)	14.4	14.4	9.2	3.9	4.4	3.5	1.7	1.3	2.2	0.9	22.7
視覚 (n= 38)	26.3	36.8	10.5	0.0	2.6	2.6	0.0	0.0	5.3	0.0	23.7
聴覚・言語 (n= 34)	20.6	26.5	5.9	0.0	0.0	5.9	0.0	0.0	2.9	0.0	17.6
肢体不自由 (n= 43)	7.0	4.7	25.6	9.3	9.3	7.0	7.0	4.7	2.3	2.3	20.9
内部 (n= 36)	0.0	2.8	5.6	5.6	5.6	0.0	2.8	2.8	0.0	0.0	22.2
知的 (n= 38)	18.4	7.9	0.0	5.3	5.3	2.6	0.0	0.0	2.6	0.0	13.2
精神 (n= 40)	15.0	10.0	5.0	2.5	2.5	2.5	0.0	0.0	0.0	2.5	37.5
妊娠中の人 (n= 39)	10.3	2.6	7.7	12.8	5.1	5.1	5.1	2.6	0.0	0.0	35.9
子ども連れの人 (n= 40)	10.0	5.0	2.5	7.5	5.0	0.0	2.5	2.5	0.0	0.0	57.5

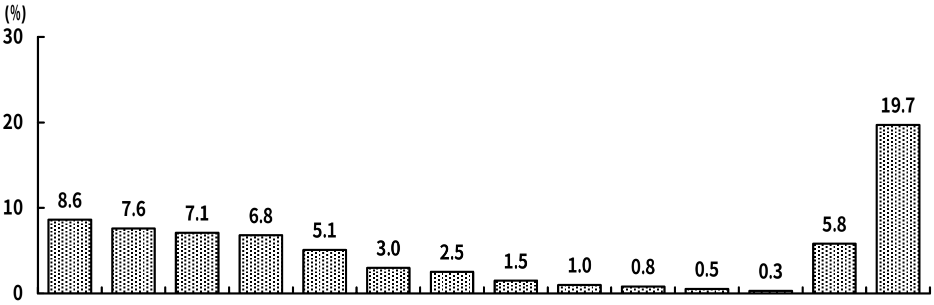
図表II－５－１－３－②　サポート理由（健常者／全体、サポートの対象種別）

(%)

	わかりやすく説明してほしそうだった	目的の商品がある売り場まで誘導してほしそうだった	商品を手に取ることを手伝ってほしそうだった	希望をしっかり聞いてほしそうだった	荷物を運ぶのを手伝ってほしそうだった	金額やおつりを数えてほしそうだった	通行時、道を譲ってほしそうだった	段差を越えるのを手伝ってほしそうだった	安全・危険を知らせてほしそうだった	障害物を取り除いてほしそうだった	筆談や手話での会話をしたそうだった	案内表示を読んでほしそうだった	その他
全体 (N=91)	6.6	4.4	4.4	2.2	2.2	2.2	1.1	1.1	1.1	1.1	1.1	0.0	6.6
サポート経験あり (n=51)	11.8	5.9	3.9	3.9	3.9	3.9	2.0	0.0	2.0	2.0	0.0	0.0	7.8
サポート経験なし (n=40)	0.0	2.5	5.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.5	0.0	0.0	2.5	0.0	5.0

(イ) 必要なサポート（B－３）

図表Ⅱ－５－１－４－①　必要なサポート（サポート必要者／全体、サポートの対象種別）



	目的の売り場まで誘導してほしかった	わかりやすく説明してほしかった	商品を取るのを手伝ってほしかった	荷物を運ぶことを手伝ってほしかった	希望を丁寧に聞いてほしかった	筆談や手話での会話に応じてほしかった	障害物を取り除いてほしかった	通行時、道を譲って待ってほしかった	金額やおつりを数えて渡してほしかった	案内表示を読みあげてほしかった	安全・危険を知らせてほしかった	段差を越えるのを手伝ってほしかった	サポートは必要ない	その他
全体 (N=395)	8.6	7.6	7.1	6.8	5.1	3.0	2.5	1.5	1.0	0.8	0.5	0.3	5.8	19.7
高齢者全体 (n= 87)	10.3	6.9	8.0	9.2	4.6	0.0	0.0	1.1	1.1	0.0	0.0	0.0	5.7	18.4
70代 (n= 41)	12.2	4.9	7.3	9.8	7.3	0.0	0.0	2.4	2.4	0.0	0.0	0.0	7.3	17.1
80代 (n= 46)	8.7	8.7	8.7	8.7	2.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.3	19.6
障害者全体 (n=229)	9.2	9.2	7.9	3.9	6.1	5.2	3.5	1.3	1.3	1.3	0.9	0.4	3.5	14.4
視覚 (n= 38)	23.7	15.8	21.1	2.6	5.3	0.0	0.0	0.0	0.0	5.3	2.6	0.0	0.0	21.1
聴覚・言語 (n= 34)	0.0	8.8	2.9	0.0	2.9	35.3	2.9	0.0	0.0	0.0	2.9	0.0	5.9	2.9
肢体不自由 (n= 43)	7.0	4.7	14.0	7.0	7.0	0.0	9.3	2.3	4.7	0.0	0.0	2.3	0.0	25.6
内部 (n= 36)	2.8	2.8	2.8	11.1	5.6	0.0	5.6	2.8	0.0	2.8	0.0	0.0	5.6	5.6
知的 (n= 38)	13.2	5.3	0.0	2.6	5.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.6	10.5
精神 (n= 40)	7.5	17.5	5.0	0.0	10.0	0.0	2.5	2.5	2.5	0.0	0.0	0.0	7.5	17.5
妊娠中の人 (n= 39)	7.7	5.1	5.1	15.4	2.6	0.0	5.1	5.1	0.0	0.0	0.0	0.0	10.3	28.2
子ども連れの人 (n= 40)	2.5	2.5	2.5	10.0	2.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	15.0	45.0

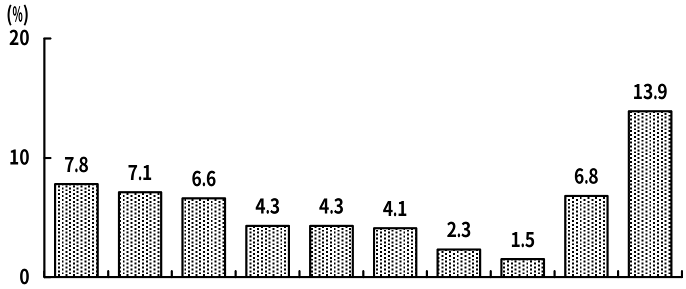
図表Ⅱ－５－１－４－②　知っておきたいこと（健常者／全体、サポートの対象種別）

(%)

	声のかけ方	意向の尊重	話しかけるスピード	誘導の仕方	言葉の使い方	プライバシーへの配慮	同意の確認	声の調子や大きさ	知っておきたいことはない	その他
全体 (N=91)	5.5	5.5	4.4	4.4	1.1	1.1	1.1	0.0	5.5	4.4
サポート経験あり (n=51)	7.8	9.8	7.8	3.9	2.0	2.0	2.0	0.0	5.9	3.9
サポート経験なし (n=40)	2.5	0.0	0.0	5.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5.0	5.0

(ウ) 配慮してほしかったこと・わからなかったこと（B－４）

図表Ⅱ－５－１－５－①　配慮してほしかったこと・わからなかったこと
（サポート必要者／全体、サポートの対象種別）



	誘導の仕方	意向の尊重	声のかけ方	声の調子や大きさ	言葉の使い方	同意の確認	話しかけるスピード	プライバシーへの配慮	配慮してほしいことはない	その他
全体 (N=395)	7.8	7.1	6.6	4.3	4.3	4.1	2.3	1.5	6.8	13.9
高齢者全体 (n= 87)	6.9	5.7	4.6	6.9	2.3	1.1	4.6	0.0	4.6	16.1
70代 (n= 41)	4.9	7.3	7.3	7.3	4.9	0.0	4.9	0.0	2.4	17.1
80代 (n= 46)	8.7	4.3	2.2	6.5	0.0	2.2	4.3	0.0	6.5	15.2
障害者全体 (n=229)	9.6	9.2	6.6	4.4	5.7	6.1	1.7	2.2	5.2	10.0
視覚 (n= 38)	26.3	7.9	10.5	2.6	2.6	13.2	0.0	0.0	5.3	15.8
聴覚・言語 (n= 34)	11.8	8.8	5.9	8.8	0.0	0.0	0.0	2.9	5.9	17.6
肢体不自由 (n= 43)	9.3	16.3	2.3	2.3	2.3	11.6	2.3	7.0	9.3	11.6
内部 (n= 36)	0.0	16.7	0.0	2.8	5.6	5.6	0.0	0.0	5.6	0.0
知的 (n= 38)	5.3	2.6	2.6	5.3	10.5	0.0	5.3	2.6	2.6	5.3
精神 (n= 40)	5.0	2.5	17.5	5.0	12.5	5.0	2.5	0.0	2.5	10.0
妊娠中の人 (n= 39)	2.6	2.6	7.7	2.6	0.0	2.6	2.6	0.0	12.8	17.9
子ども連れの人 (n= 40)	5.0	2.5	10.0	0.0	5.0	0.0	0.0	2.5	15.0	27.5

図表Ⅱ－５－１－５－②　必要なこと（健常者／全体、サポートの対象種別）

(%)

	百貨店等企業の研修	ハードの整備	学校教育におけるサポート教育の推進	介助サービスの拡充	広報・啓発による周知徹底	学習・体験講座の推進	企業ボランティアの推進	法・制度の整備	自治体の施策の充実	啓発用冊子の作成	研修用冊子の作成	学生ボランティアの推進	社会福祉協議会活動の推進	NPO活動の支援	表彰制度の整備
全体 (N=91)	9.9	7.7	3.3	2.2	1.1	1.1	1.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
サポート経験あり (n=51)	13.7	7.8	5.9	3.9	2.0	2.0	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
サポート経験なし (n=40)	5.0	7.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

（４）面接結果の整理

区分		具体的内容
高齢者		＜売り場＞ ・スーパーマーケットで、高い所にある商品が取れずに困ったので、商品を低い位置に置くかサポート係の店員がいるとよい（70 代・東京都） ・通路が狭いところでカートを押している人がいると邪魔になるので、店側も必要な人にだけカートを使わせるようにするか、通路を広くするなり配慮してほしい（70 代・神奈川県） ・広告に載った商品やほしい商品の場所がわからないので、年配の人にも分り易く案内板を大きく表示してほしい。また、広告商品はまとめて一箇所に置いてほしい（70 代・埼玉県） ・杖を使っているのですが、デパートにはカートがなく、買い物の量が限られてしまうので、買い物したものを一緒に持ってくれる人がいてほしい（70 代・埼玉県） ・パンを一斤食べられないので、半斤にしてほしいといったらしてくれなかった。もっと希望を聞いてほしい（80 代・東京都） ・腰が曲がっているため高い所に手が届かない（80 代・神奈川県） ＜トイレ＞ ・トイレが混んでいて利用できなかったので、「他の階にもあります」というような案内板が入口に書いてあれば移動しやすい（70 代・東京都） ・トイレに洋式がない所もあり、立ち上がるのが大変です。和式の場合バーの設置や、中で倒れたときに呼び出せるベル等の設備がほしい（80 代・栃木県） ＜エスカレータ＞ ・荷物があるとエスカレータに手がかけにくく怖いので、誰か助けてくれる人がエスカレータのそばにいてほしかった（80 代・埼玉県）
障害者	視覚障害者	＜売り場＞ ・商店街で、なんとなくショッピングを楽しみたいとき、「この店・この売り場は～」ですと教えてほしい（東京都） ・野菜などラップで包装されていて傷んでいるのかわからないので、常に必要なことをたずねられる店員がほしい（神奈川県） ・パッケージに触れても何であるかがわからないので、点字での表示や、人的サポートが必要（埼玉県） ・チラシが読めず、特売品が買えないので、絶えず店内の情報を流してほしい（埼玉県） ・店員さんにサポートをお願いしたら拒否された。サポートする体制がなくても、対応してほしかったのに、店長さんからの返答だったのでショックだった。（埼玉県） ・空いていれば手伝ってもらうが、おにぎりの中身やお弁当のおかずくらいしか聞けないので、だいたいいつも同じものを買うことになってしまう（東京都） ＜レジ＞ ・受け皿にお金を入れるよう要求されたがわからないので、手渡しでも大丈夫なようにしてほしい（東京都） ・お金の種類がわからないので、お財布から必要な金額を取ってほしい（神奈川県）

区分		具体的内容
	聴覚・言語障害者	＜売り場＞ ・耳の聞こえない者には筆談や、非常時を知らせるフラッシュベルを設置してほしい（東京都） ・店員と相談をして商品を買いたくても手話がわかってくれない。デパート・スーパーなどで手話指導をしてほしい。２時間×30 回程度で日常手話を覚えられます（栃木県） ＜エレベータ＞ ・エレベータは非常の場合、閉じ込められたら連絡がとれなくなりとても不安なので乗らない（栃木県）
	肢体不自由者	＜売り場＞ ・車椅子には点字ブロックは邪魔である（東京都） ・物理的にバリアフリー化ができたといって困る事がなくなったと思わないでほしい。障害を持つ人は一人ひとり違う個性を持っているので万全と言い切れるバリアフリーはないという前提に立って接してほしい（栃木県） ＜エレベータ＞ ・エレベータが混んでいて、なかなか車椅子で入れなかったので、従業員が周りの人に少しあけてくれるように声をかけてほしかった（埼玉県） ＜出入口・売り場・全体＞ ・コンビニのドアは手で開けなければいけないし、店内が狭く車椅子がぶつかり商品が落ちてしまう。また、おつりをもらう際にしっかり手ににぎらせてほしいが、車椅子のタイヤで汚れた手を嫌がり触れないように渡す店員が多い（神奈川県）
	内部障害者	＜売り場＞ ・立って待つことが苦痛なので、あちらこちらに椅子を置いてほしい（神奈川県） ・高い所の品物、重い壊れやすいものなどは手が届かないので、会社全体で障害者への理解を深め、身体の不自由な人をサポートする店員を配置してほしい（東京都） ＜その他＞ ・重い荷物は持てないので、配送などのサービスを充実させてほしい（東京都）
	知的障害者	＜売り場＞ ・探してもほしいものを見つけることができない。求めているジャンルの中で店員が２～３点提案してくれると選びやすい（群馬県） ・一度にいろいろと話しかけられると困ってしまい、混乱する（埼玉県）
	精神障害者	＜売り場＞ ・商品を手に取ったとき、周囲の商品も落としてしまったら店員に嫌な顔をされた。商品をもっとゆったりと並べてほしいし、嫌な顔をしないでほしいです（東京都） ・試着室が混むといらいらするし、商品の合計がいくらになるかわからないので、一緒に買い物に付き合いサポートしてくれる人がいると助かる（埼玉県） ・スーパーで表示が見えないので聞きたかったが、聞くことができなかった。外から見るとハンディがある事が分らないが理解してほしい（埼玉県） ＜レジ＞ ・お金を払うのが遅くなってしまうが、舌打ちする人もいて後ろが気になりあせってさらにモタモタしてしまう。みんな忙しいのだろうが、少し待ってくれるとホッとする（埼玉県）

区分		具体的内容
	精神障害者	・レジで並んでいるとき、知識不足のため手順がわからなくなり途方にくれたので、誰か一緒にいてほしかった（神奈川県）
妊娠中の人		＜売り場＞ ・棚の下のほうの商品の価格表示などを上向きにして、屈まなくても見えるようにしてほしい（東京都） ・狭いとカートを押して通りづらいので店員さんに気付いて手伝ってもらいたいが、おなかが目立たないときは配慮してもらえない。妊婦マークの普及を促してほしい（東京都） ＜その他＞ ・荷物を車まで運ぶとき、重いとおなかによくないので運ぶのを手伝ってほしい（神奈川県）
子ども連れの人		＜レジ＞ ・レジで待たされると子どもがむずがり大変なので、買い物している間だけの一時託児があると助かる（群馬県） ・子ども連れでレジから荷物入れまで動くことが大変なので、動線をスムーズに使いやすくしてほしい（東京都） ＜トイレ＞ ・トイレが狭くて子どもと一緒に入れない。トイレの情報を理解してほしい（東京都） ・スーパーのトイレの場所が分りにくいので、案内を大きく出したりきちんと誘導したりしてほしい。また、子ども連れで待つのは大変なので個室の数を増やすなどの配慮もほしい（東京都） ・予備のオムツが手元に無い場合に、トイレに有料でもいいので備わっているといいと思う。あらゆる人の立場に立った配慮をしてほしい（群馬県） ＜出入口＞ ・コンビニの出入口の開閉式の扉では、一度ベビーカーから離れて、入口の扉を開けておいてから入店している。赤ちゃんから目を離すことになり心配なので、積極的に声をかけてドアの開閉を手伝ってほしい（東京都）

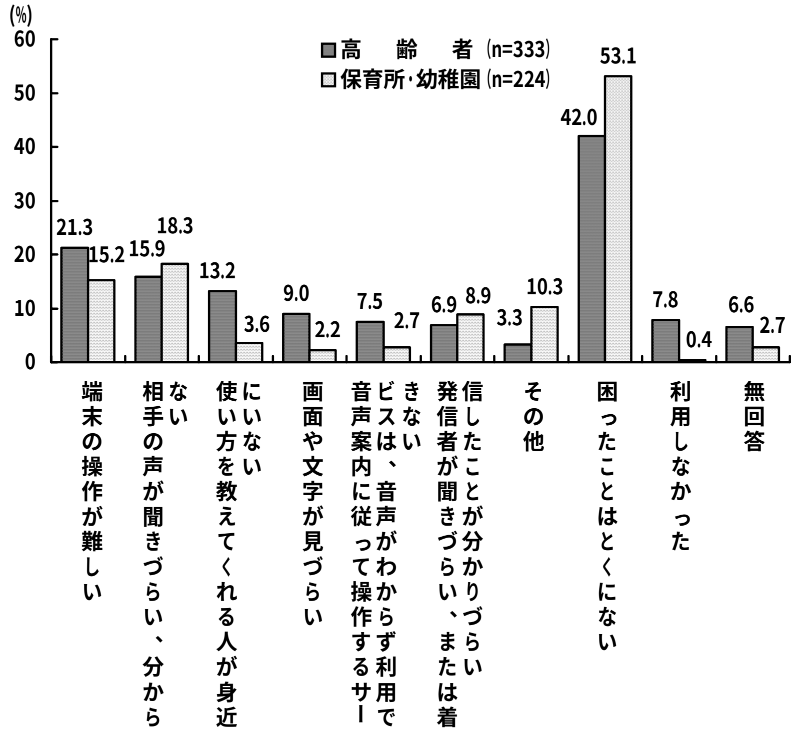
区分	具体的内容
健常者	【サポート経験あり】 ＜売り場＞ ・耳の遠い方に商品の金額を聞かれたので、ゆっくりはっきり教えた。案内係が店内を巡回してサービスしてほしい（東京都） ・誘導してほしそうだったが自分に時間が無いので店員を呼んであげた。必要な誘導方法が分り辛いので、わかりやすい案内表示や人員配置の工夫をしてほしい。（神奈川県） ＜その他＞ ・一人では大変そうだったので、駐車場で買った品物を車に入れてあげた。身障者のスペースを健常者が使ってしまうので譲ってほしい（群馬県）

区分	具体的内容
健常者	【サポート経験なし】 ＜階段＞ ・２段ほどの階段があってスロープがなかったので、車椅子を持ち上げてあげた。スロープにしたり、段差のない建物にしてほしい（東京都） ＜その他＞ ・自分がアルバイト店員をしていたとき、迷子の子どもがいたが迷子への対応を知らなかった。対応について聞く機会があればよかった（東京都）

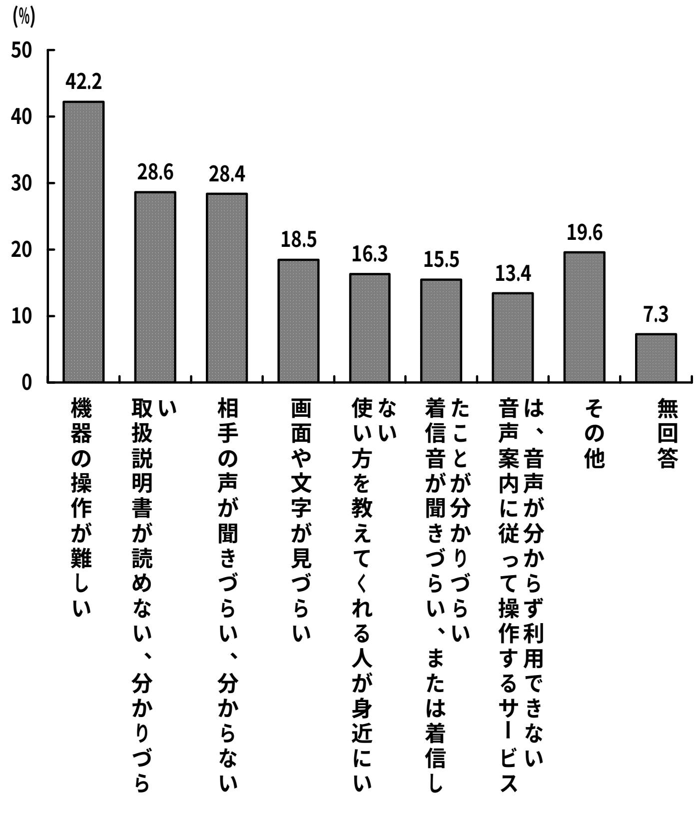
6　各種製品を利用して（電話・携帯電話・メール等）（問６）

（１）昨年度の調査結果のポイント

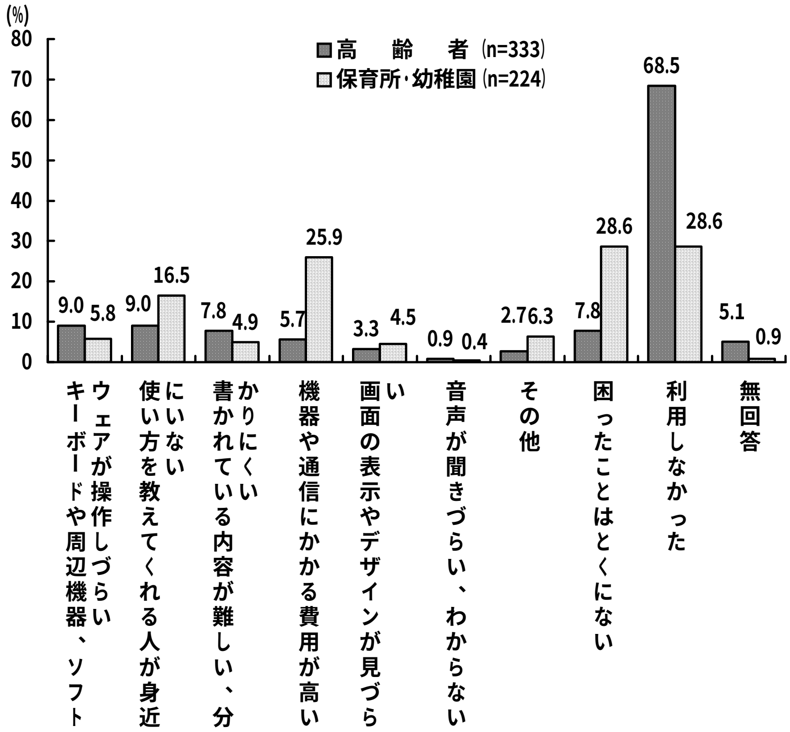
・『高齢者、保育所・幼稚園利用者調査』では、電話・携帯電話では、「端末の操作が難しい」、「相手の声が聞きづらい、分からない」、「使い方を教えてくれる人が身近にいない」に困っている人が多い。



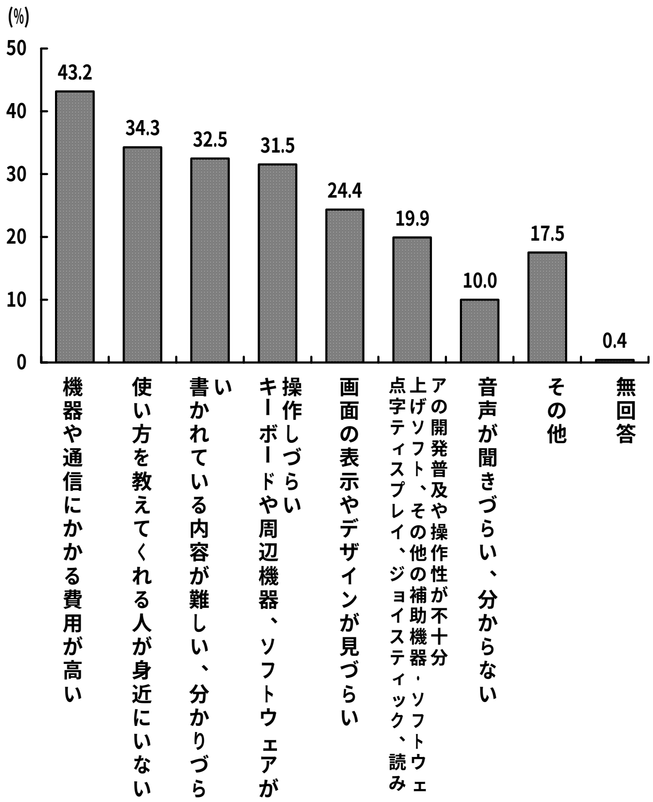
・『障害者施策総合調査』では、困った場面では、「商品を探すとき」、「店内を移動するとき」、「トイレを利用するとき」、「従業員の対応・コミュニケーション」を挙げる人が多い。



・『高齢者、保育所・幼稚園利用者調査』では、インターネットで困った場面として「キーボードや周辺機器、ソフトウェアが操作しづらい」、「使い方を教えてくれる人が身近にいない」、「書かれている内容が難しい、分かりにくい」を挙げる人が多い。



・『障害者施策総合調査』では、困った場面では、「機器や通信にかかる費用が高い」、「使い方を教えてくれる人が身近にいない」、「書かれている内容が難しい、分かりにくい」などを挙げる人が多い。



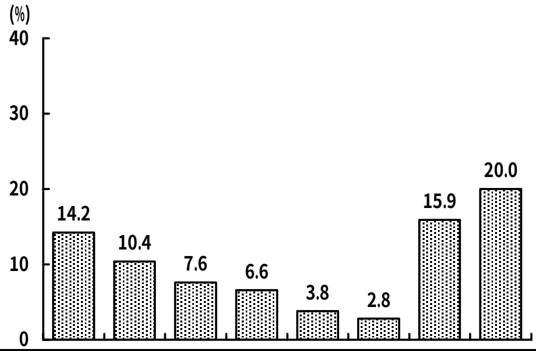
（２）今回調査の傾向

<table>
<tr><td colspan="2"></td><td colspan="3">問６　電話・携帯電話（メール含む）を利用して</td></tr>
<tr><td colspan="2">困ったことがあった場面</td><td>取扱説明書を読むとき
（14.2%）</td><td>端末を操作するとき
（10.4%）</td><td>相手の声を聞くとき
（7.6%）</td></tr>
<tr><td colspan="2">具体的場所</td><td>自宅（24.1%）</td><td>自宅（24.1%）
公共施設（4.1%）
駅、バス停（2.3%）
商業施設（2.0%）</td><td>自宅（24.1%）
公共施設（4.1%）
駅、バス停（2.3%）
商業施設（2.0%）</td></tr>
<tr><td colspan="2">サポート必要者が配慮してほしいこと【代表的意見】</td><td>・視覚障害者や精神障害者が特に取扱説明書を読むときに困っており、「画面や文字が読めない」ので、「操作をわかりやすく説明してほしい」「着信したメールの文字や画面を読み上げてほしい」という人が多い。
・精神障害者では、「機器が操作できない」人が多く、操作をわかりやすく説明してほしいという人が多い。さらに、その際には「ゆっくり」「わかりやすく」説明してほしいとの意見があった。</td><td>・高齢者では、「自宅」で、「端末を操作するとき」困った人、「機器を操作できない」、「サポートしてほしい」人が比較的多い。</td><td>・聴覚障害者からは、「相手の声が聞こえない」ので、「筆談や手話などで相手に不安を与えないようにしてほしい」、「FAX をより使いやすいものにしてほしい」、との意見があった。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">健常者の経験（代表的意見）</td><td>手伝ったこと</td><td colspan="3">・機器のサポートを手伝った、電話を代わりにかけた、という人が比較的多い。</td></tr>
<tr><td>わからなかったこと知りたいこと</td><td colspan="3">・手伝った人からはプライバシーの配慮が必要との意見もみられた。
・専門用語の説明に困ったのでわかりやすい説明書が必要との意見もあった。</td></tr>
</table>

（３）今回調査の結果

① 困ったことがあった利用の場面（A）

図表II－６－１－１－①　困ったことがあった場面（サポート必要者／全体、サポートの対象種別）



	取扱説明書を読むとき	端末を操作するとき	相手の声を聞くとき	使い方を教わりたいとき	音声案内サービスを利用するとき	発信・着信を確認するとき	その他	利用しなかった
全体 (N=395)	14.2	10.4	7.6	6.6	3.8	2.8	15.9	20.0
高齢者全体 (n= 87)	9.2	16.1	14.9	6.9	8.0	1.1	23.0	19.5
70代 (n= 41)	12.2	14.6	9.8	4.9	14.6	0.0	26.8	14.6
80代 (n= 46)	6.5	17.4	19.6	8.7	2.2	2.2	19.6	23.9
障害者全体 (n=229)	19.7	11.4	7.4	8.7	3.5	3.9	12.7	24.9
視覚 (n= 38)	44.7	23.7	0.0	13.2	7.9	10.5	10.5	15.8
聴覚・言語 (n= 34)	11.8	5.9	17.6	0.0	11.8	8.8	8.8	26.5
肢体不自由 (n= 43)	14.0	11.6	14.0	7.0	0.0	2.3	14.0	32.6
内部 (n= 36)	8.3	8.3	2.8	5.6	0.0	2.8	13.9	30.6
知的 (n= 38)	15.8	5.3	0.0	5.3	2.6	0.0	13.2	23.7
精神 (n= 40)	22.5	12.5	10.0	20.0	0.0	0.0	15.0	20.0
妊娠中の人 (n= 39)	5.1	2.6	0.0	0.0	0.0	0.0	17.9	2.6
子ども連れの人 (n= 40)	2.5	0.0	0.0	0.0	0.0	2.5	17.5	10.0

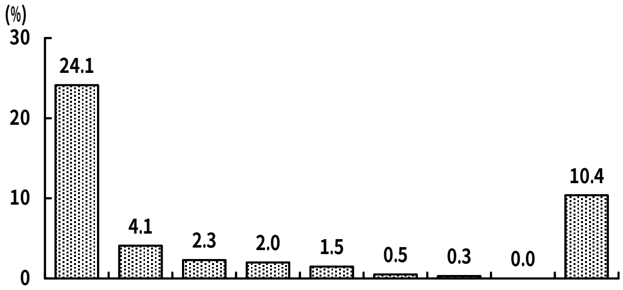
図表II－６－１－１－②　困ったことがあった場面（健常者／全体、サポートの対象種別）

(%)

	端末を操作するとき	使い方を教わりたいとき	発信・着信を確認するとき	相手の声を聞くとき	取扱説明書を読むとき	音声案内サービスを利用するとき	その他	サポートしなかった
全体 (N=91)	7.7	6.6	2.2	1.1	1.1	0.0	3.3	75.8
サポート経験あり (n=51)	9.8	9.8	2.0	0.0	2.0	0.0	3.9	72.5
サポート経験なし (n=40)	5.0	2.5	2.5	2.5	0.0	0.0	2.5	80.0

② 具体的な場所（B－１）

図表Ⅱ－６－１－２－①　具体的な場所（サポート必要者／全体、サポートの対象種別）



	自宅	公共施設	駅、バス停	商業施設	路上	学校、職場	電車やバスの中	地下鉄	その他
全体 (N=395)	24.1	4.1	2.3	2.0	1.5	0.5	0.3	0.0	10.4
高齢者全体 (n= 87)	37.9	3.4	5.7	2.3	3.4	0.0	0.0	0.0	9.2
70代 (n= 41)	34.1	4.9	4.9	2.4	2.4	0.0	0.0	0.0	19.5
80代 (n= 46)	41.3	2.2	6.5	2.2	4.3	0.0	0.0	0.0	0.0
障害者全体 (n=229)	26.2	4.8	1.3	2.6	0.9	0.9	0.4	0.0	11.4
視覚 (n= 38)	47.4	5.3	2.6	2.6	5.3	0.0	0.0	0.0	23.7
聴覚・言語 (n= 34)	17.6	5.9	0.0	2.9	0.0	2.9	0.0	0.0	11.8
肢体不自由 (n= 43)	27.9	9.3	0.0	2.3	0.0	0.0	2.3	0.0	7.0
内部 (n= 36)	11.1	2.8	0.0	0.0	0.0	2.8	0.0	0.0	5.6
知的 (n= 38)	18.4	0.0	2.6	2.6	0.0	0.0	0.0	0.0	7.9
精神 (n= 40)	32.5	5.0	2.5	5.0	0.0	0.0	0.0	0.0	12.5
妊娠中の人 (n= 39)	5.1	5.1	2.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.6
子ども連れの人 (n= 40)	0.0	0.0	0.0	0.0	2.5	0.0	0.0	0.0	15.0

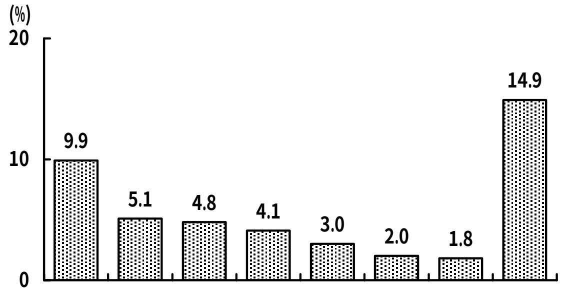
図表Ⅱ－６－１－２－②　どうしたのか（健常者／全体、サポートの対象種別）

(%)

	操作をわかりやすく説明した	代わりにダイヤルした	メールやサービスを利用するために代わりに機器を操作した	着信を知らせた	代わりに相手と話した	着信中の電話を受けて本人に渡した	着信したメールの文字や画面を読み上げた	その他
全体 (N=91)	7.7	4.4	4.4	1.1	1.1	0.0	0.0	0.0
サポート経験あり (n=51)	7.8	5.9	7.8	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0
サポート経験なし (n=40)	7.5	2.5	0.0	0.0	2.5	0.0	0.0	0.0

(ア) 最も困ったこと（B－２）

図表II－６－１－３－①　最も困ったこと（サポート必要者／全体、サポートの対象種別）



	メールやサービスを利用するために機器を操作できない	相手の声が聞こえない	画面や文字を読めない	電話をかけられない	相手と話せない	着信を確認できない	電話を受けられない	その他
全体 (N=395)	9.9	5.1	4.8	4.1	3.0	2.0	1.8	14.9
高齢者全体 (n= 87)	17.2	8.0	1.1	8.0	5.7	0.0	1.1	19.5
70代 (n= 41)	22.0	4.9	2.4	4.9	4.9	0.0	2.4	26.8
80代 (n= 46)	13.0	10.9	0.0	10.9	6.5	0.0	0.0	13.0
障害者全体 (n=229)	10.5	5.7	7.9	2.6	3.1	3.5	2.2	16.2
視覚 (n= 38)	10.5	5.3	34.2	5.3	0.0	7.9	0.0	26.3
聴覚・言語 (n= 34)	5.9	14.7	0.0	2.9	5.9	8.8	5.9	2.9
肢体不自由 (n= 43)	11.6	4.7	2.3	2.3	4.7	4.7	4.7	18.6
内部 (n= 36)	5.6	2.8	5.6	0.0	0.0	0.0	0.0	8.3
知的 (n= 38)	10.5	2.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	23.7
精神 (n= 40)	17.5	5.0	5.0	5.0	7.5	0.0	2.5	15.0
妊娠中の人 (n= 39)	0.0	0.0	0.0	2.6	0.0	0.0	2.6	5.1
子ども連れの人 (n= 40)	0.0	0.0	0.0	5.0	0.0	0.0	0.0	7.5

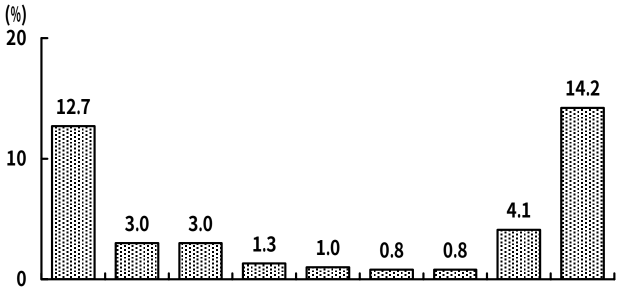
図表II－６－１－３－②　サポート理由（健常者／全体、サポートの対象種別）

(%)

	メール等を利用するために機器を操作してほしそうだった	電話を替わりにかけてほしそうだった	画面や文字を読んでほしそうだった	着信を確認したため	相手と話してほしそうだった	電話を受けてほしそうだった	その他
全体 (N=91)	6.6	4.4	2.2	1.1	1.1	0.0	2.2
サポート経験あり (n=51)	9.8	5.9	3.9	2.0	2.0	0.0	0.0
サポート経験なし (n=40)	2.5	2.5	0.0	0.0	0.0	0.0	5.0

(イ) 必要なサポート（B－３）

図表Ⅱ－６－１－４－①　必要なサポート（サポート必要者／全体、サポートの対象種別）



	操作をわかりやすく説明してほしい	代わりに相手と話してほしい	代わりに機器を操作してほしい	着信したメールの文字や画面を読み上げてほしい	着信中の電話を受けて渡してほしい	着信を知らせてほしい	代わりにダイヤルしてほしい	サポートは必要ない	その他
全体 (N=395)	12.7	3.0	3.0	1.3	1.0	0.8	0.8	4.1	14.2
高齢者全体 (n= 87)	13.8	5.7	3.4	0.0	1.1	0.0	2.3	10.3	18.4
70代 (n= 41)	14.6	4.9	7.3	0.0	2.4	0.0	0.0	9.8	19.5
80代 (n= 46)	13.0	6.5	0.0	0.0	0.0	0.0	4.3	10.9	17.4
障害者全体 (n=229)	16.2	3.1	3.9	2.2	1.3	1.3	0.4	2.2	14.4
視覚 (n= 38)	31.6	0.0	0.0	10.5	2.6	2.6	2.6	0.0	18.4
聴覚・言語 (n= 34)	11.8	5.9	5.9	0.0	0.0	2.9	0.0	0.0	14.7
肢体不自由 (n= 43)	11.6	4.7	9.3	0.0	2.3	2.3	0.0	4.7	16.3
内部 (n= 36)	5.6	2.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	11.1
知的 (n= 38)	18.4	0.0	2.6	2.6	0.0	0.0	0.0	0.0	10.5
精神 (n= 40)	17.5	5.0	5.0	0.0	2.5	0.0	0.0	7.5	15.0
妊娠中の人 (n= 39)	2.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5.1	5.1
子ども連れの人 (n= 40)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	12.5

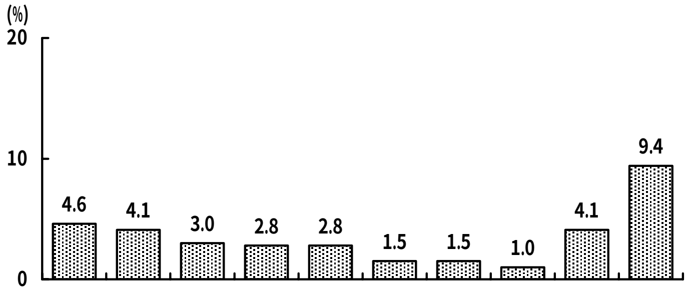
図表Ⅱ－６－１－４－②　知っておきたいこと（健常者／全体、サポートの対象種別）

(%)

	プライバシーへの配慮	声の調子や大きさ	同意の確認	話しかけるスピード	言葉の使い方	意向の尊重	声のかけ方	誘導の仕方	知っておきたいことはない	その他
全体 (N=91)	4.4	3.3	2.2	1.1	1.1	1.1	0.0	0.0	3.3	1.1
サポート経験あり (n=51)	7.8	3.9	2.0	2.0	2.0	2.0	0.0	0.0	2.0	2.0
サポート経験なし (n=40)	0.0	2.5	2.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5.0	0.0

(ウ) 配慮してほしかったこと・わからなかったこと（B－４）

図表II－６－１－５－①　配慮してほしかったこと・わからなかったこと
（サポート必要者／全体、サポートの対象種別）



	意向の尊重	話しかけるスピード	声の調子や大きさ	言葉の使い方	プライバシーへの配慮	誘導の仕方	同意の確認	声のかけ方	配慮してほしいことはない	その他
全体 (N=395)	4.6	4.1	3.0	2.8	2.8	1.5	1.5	1.0	4.1	9.4
高齢者全体 (n= 87)	1.1	9.2	2.3	0.0	6.9	1.1	1.1	1.1	8.0	10.3
70代 (n= 41)	0.0	9.8	0.0	0.0	9.8	2.4	0.0	2.4	7.3	17.1
80代 (n= 46)	2.2	8.7	4.3	0.0	4.3	0.0	2.2	0.0	8.7	4.3
障害者全体 (n=229)	7.4	3.5	4.4	4.8	1.7	2.2	2.2	1.3	2.6	10.9
視覚 (n= 38)	7.9	5.3	7.9	2.6	0.0	2.6	2.6	5.3	0.0	28.9
聴覚・言語 (n= 34)	11.8	2.9	2.9	2.9	0.0	5.9	0.0	0.0	5.9	0.0
肢体不自由 (n= 43)	9.3	2.3	2.3	0.0	2.3	2.3	7.0	2.3	2.3	14.0
内部 (n= 36)	11.1	0.0	2.8	0.0	2.8	0.0	2.8	0.0	2.8	8.3
知的 (n= 38)	2.6	7.9	0.0	13.2	2.6	2.6	0.0	0.0	0.0	2.6
精神 (n= 40)	2.5	2.5	10.0	10.0	2.5	0.0	0.0	0.0	5.0	10.0
妊娠中の人 (n= 39)	0.0	0.0	0.0	0.0	2.6	0.0	0.0	0.0	2.6	0.0
子ども連れの人 (n= 40)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5.0	7.5

図表II－６－１－５－②　必要なこと（健常者／全体、サポートの対象種別）

(%)

	介助サービスの拡充	通信機器関連企業の研修	啓発用冊子の作成	学習・体験講座の推進	ハードの整備	法・制度の整備	自治体の施策の充実	教育の推進 学校教育におけるサポート	広報・啓発による周知徹底	研修用冊子の作成	企業ボランティアの推進	学生ボランティアの推進	社会福祉協議会活動の推進	NPO活動の支援	表彰制度の整備
全体 (N=91)	4.4	3.3	1.1	1.1	1.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
サポート経験あり (n=51)	7.8	3.9	0.0	2.0	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
サポート経験なし (n=40)	0.0	2.5	2.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

（４）　面接結果の整理

区分		具体的内容
高齢者		＜音声案内サービス＞ ・不在連絡のはがきが来たので郵便局の音声案内を利用したが、手順が面倒で途中でやめてしまった。操作手順を簡単にしてほしい（70 代・東京都） ・通販などの自動音声がよくわからないので、人がでる時間帯に掛けなおしている。誘導の声のスピードをもっと配慮してほしい（70 代・東京都） ・音声ガイダンスが多く、聞きたいことを話せない。人と話せるようにしてほしい（70 代・東京都）
障害者	視覚障害者	＜取扱説明書＞ ・説明書の字が小さく、言葉も分りづらい。分りやすくしてほしい（東京都） ・字が読めないので、視覚障害者用のバーコードを印字してほしい（東京都） ・スキャナで写し取りパソコンを使って音声化して聞いているが、文字化けすることがあり、肝心なところがわからない。点字表示もあるが、細かいところまで配慮してほしい（栃木県） ＜発信･着信＞ ・誰から掛かってきたのか分るよう機械に音声案内をつけてほしい（東京都）
	精神障害者	＜端末＞ ・色々ボタンがありどれを押していいか分らない。簡単にしてほしい（東京都） ＜使い方を教わりたいとき＞ ・文章が分り辛く知りたいことも探せないので説明してほしいが、あまり大きい声で話すのではなくゆっくり話してほしい（東京都）
	肢体不自由者	＜発信・着信＞ ・電波が悪く何度も電話が途中で切れてしまうことがあるので、電波状況を改善してほしい（東京都） ＜その他＞ ・自宅で電話が鳴っていても自由に電話のところまで行けず、時間が掛かって切れてしまう。近くにいる人が電話に出てほしい（東京都）
	内部障害者	＜端末＞ ・電話やメールを打つときは違う所を押してしまうことが多いので、文字盤は凸凹があってタッチしやすい機器をつくってほしい。障害者に使いやすい機種の改善をしてほしい。フラットでない方が打ちやすい（東京都） ＜相手の声を聞くとき＞ ・呼吸器疾患のため上手く話せないので、電話のときに相手に理解されているか不安である。自分の声を大きくできる機器がほしい（東京都）
	聴覚・言語障害者	＜端末＞ ・FAX がなによりの手段なので、FAX やインターネットを聴覚障害者に使いやすいものにしてほしい（東京都） ＜使い方を教わりたいとき＞ ・店の売り場などで商品について聞くと口話しだったりする。説明書を見せて理解できるまで確認をしてほしいし、筆談や手話などで相手に不安を与えないような気配りが必要だと思う（東京都）

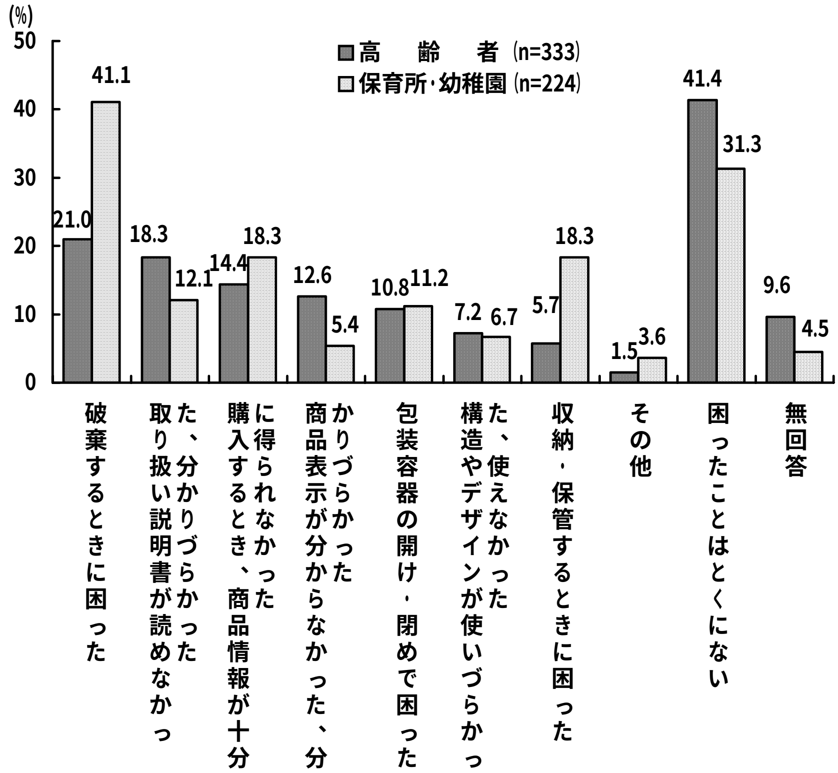
区分	具体的内容
妊娠中の人	＜その他＞ ・優先席にて急に具合が悪くなったときなど、席を立つのも困難な場合には通話もやむを得ないと思う。ペースメーカーをつけている方に迷惑をかけないように、やむを得ない場合に通話ができる優先席を設けてほしい。また、ペースメーカーをつけている方がいるのかどうか、どの程度離れていれば迷惑をかけないのかを知らせてほしい（東京都）
子ども連れの人	＜公衆電話＞ ・携帯電話の普及で公衆電話が減少しているため、探すのが大変（東京都）

区分	具体的内容
健常者	【サポート経験あり】 ＜取扱説明書＞ ・分らない様子だったので使い方を教えてあげた。専門用語の説明にこまったので、分りやすい説明書を心掛けてほしい（東京都） ＜端末＞ ・よくわからないのでと頼まれたのでメールの操作を手伝った。プライバシーの問題などもあるので、簡単な説明書を心掛けてほしい（神奈川県）

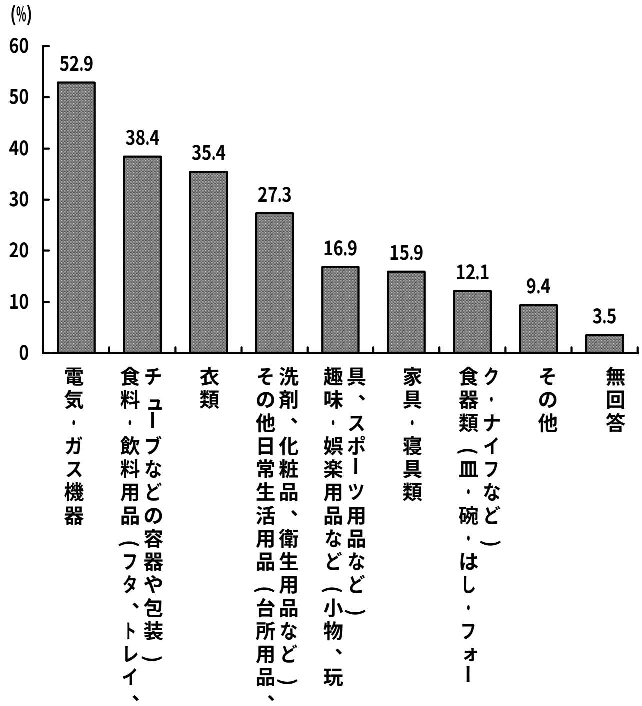
7　身の回りの日用品を利用して（衣類・食料品・家具・電気ガス機器等）（問７）

（１）昨年度調査結果のポイント

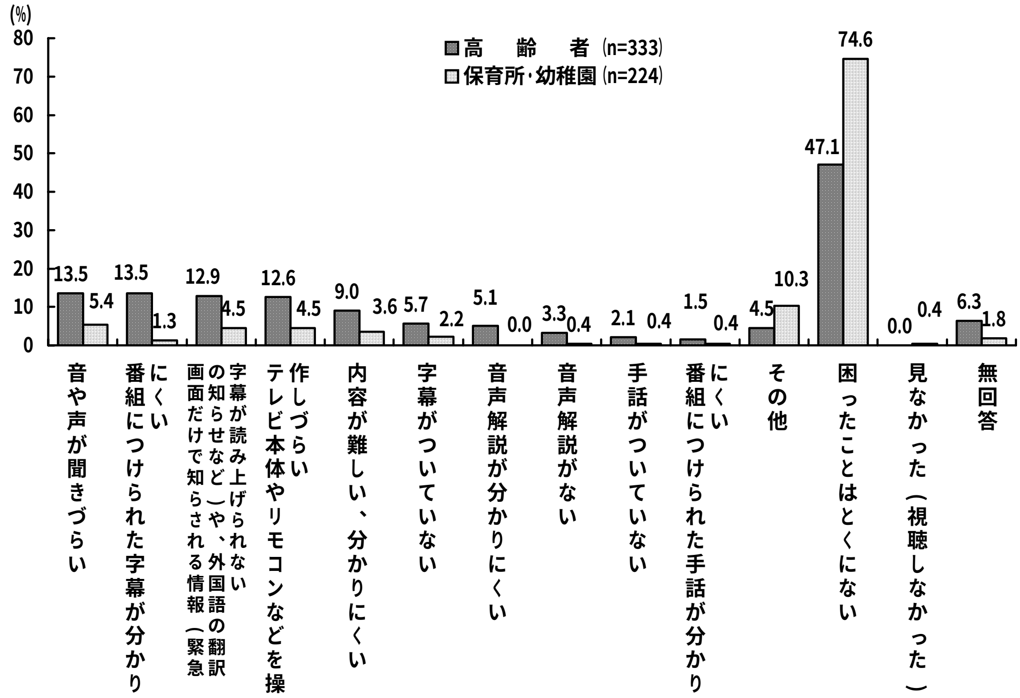
・『高齢者、保育所・幼稚園利用者調査』では、身の回りの日用品を利用して困った場面として「破棄するときに困った」、「取り扱い説明書が読めなかった、分かりづらかった」、「購入するとき商品情報が十分に得られなかった」を挙げる人が多い。



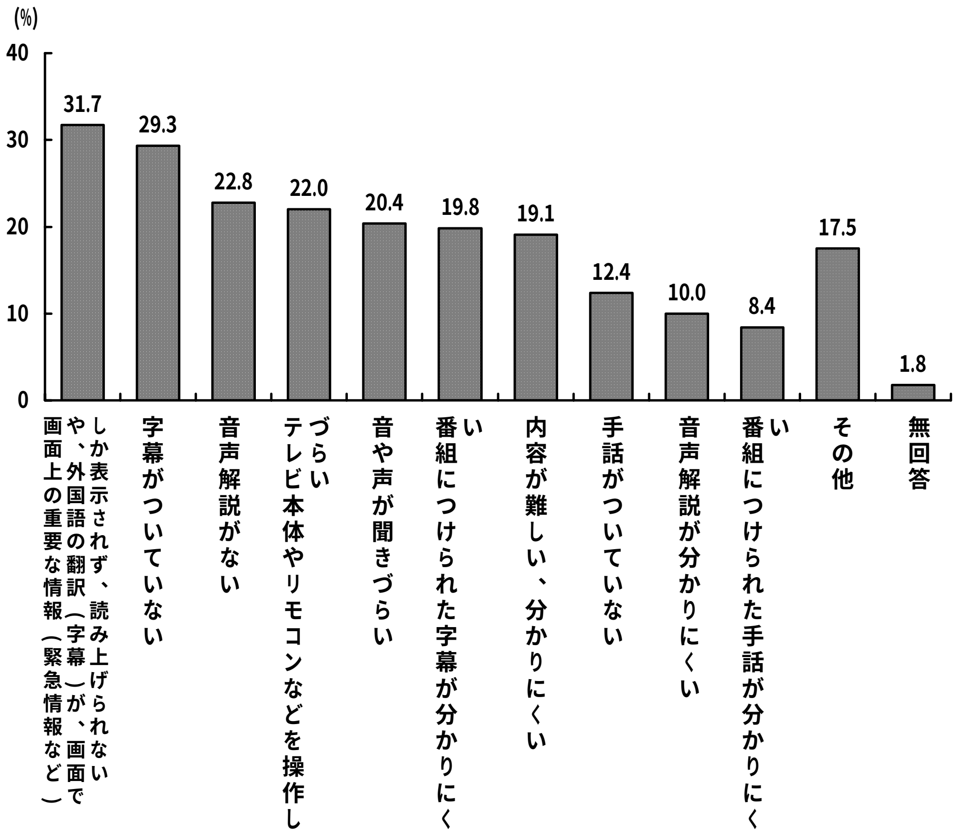
・『障害者施策総合調査』では、利用するときに困ったものとして、「電気・ガス機器」、「食料品・飲料用品」、「衣類」を挙げる人が多い。



・『高齢者、保育所・幼稚園利用者調査』では、テレビで困っていることとして「音や声が聞きづらい」、「番組につけられた字幕がわかりにくい」、「画面だけで知らされる情報や、外国語の翻訳字幕が読み上げられない」、「テレビ本体やリモコンなどを操作」を挙げる人が多い。



・『障害者施策総合調査』では、困った場面では、「番組につけられた字幕がわかりにくい」、「字幕がついていない」、「音声解説がない」をあげている人が多い。



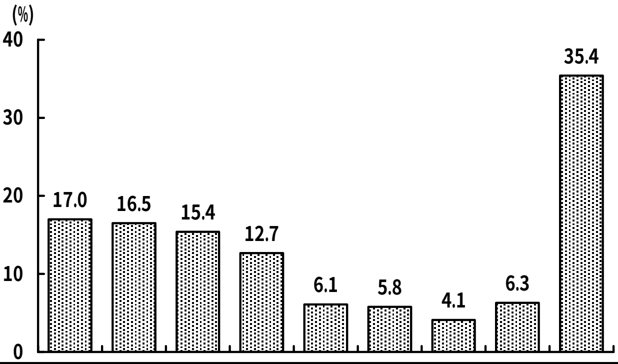
（２）今回調査の傾向

<table>
<tr><td colspan="2"></td><td colspan="3">問７　身の回りの日用品を利用して</td></tr>
<tr><td colspan="2">困ったことがあった場面</td><td>廃棄するとき
（17.0％）</td><td>取扱説明書を読むとき
（16.5％）</td><td>包装容器を開閉するとき
（15.4％）</td></tr>
<tr><td colspan="2">具体的場所</td><td>自宅（39.0％）
ゴミ捨て場（7.3％）</td><td>自宅（39.0％）
販売店（8.6％）
ショールーム（2.0％）</td><td>自宅（39.0％）</td></tr>
<tr><td colspan="2">サポート必要者が配慮してほしいこと【代表的意見】</td><td>・特に困ることがなかった人が多いが、「廃棄するとき」困った人が多く、中でも高齢者と妊娠中の人の回答が比較的多かった。</td><td>・電話・携帯電話と同様、自宅で、取扱説明書を読むとき困った人が比較的多く、中でも視覚障害者、聴覚障害者、言語障害者で困った人の割合が多い。同様に、「商品表示を見るとき」や「商品情報を得るとき」に困った人も多い。
・必要なサポートとしては、「商品情報をわかりやすく説明してほしい」、「操作方法を丁寧に教えてほしい」など、聴覚障害者、言語障害者から要望が出されている。</td><td>・容器の開閉について、高齢者で困った人の割合が高い。開け閉めができない人は 70 歳代に多い。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">健常者の経験（代表的意見）</td><td>手伝ったこと</td><td colspan="3">・サポート経験のある人は、「使っているとき」や「開閉するとき」、「廃棄するとき」など具体的な場面で、代わりに容器の開閉をサポートしたり、説明したり、分別作業を手伝ったりしている。</td></tr>
<tr><td>わからなかったこと・知りたいこと</td><td colspan="3">・健常者、特にサポート経験者ほど、どのように意向を汲めばよいのかわからないという人が多い。サポート未経験者は知っておきたいことはないという回答が多い。</td></tr>
</table>

（３）今回調査の結果

① 困ったことがあった利用の場面（A）

図表Ⅱ－７－１－１－①　困ったことがあった場面（サポート必要者／全体、サポートの対象種別）



		廃棄するとき	取扱説明書を読むとき	包装容器を開閉するとき	使うとき	商品表示を見るとき	商品情報を得るとき	収納・保管するとき	その他	困ることはなかった
全体	(N=395)	17.0	16.5	15.4	12.7	6.1	5.8	4.1	6.3	35.4
高齢者全体	(n= 87)	20.7	19.5	29.9	13.8	4.6	1.1	6.9	4.6	32.2
70代	(n= 41)	24.4	24.4	29.3	17.1	4.9	2.4	4.9	0.0	22.0
80代	(n= 46)	17.4	15.2	30.4	10.9	4.3	0.0	8.7	8.7	41.3
障害者全体	(n=229)	13.5	19.2	11.4	14.0	8.3	9.2	3.9	7.9	35.8
視覚	(n= 38)	10.5	34.2	2.6	21.1	28.9	10.5	2.6	15.8	18.4
聴覚・言語	(n= 34)	8.8	29.4	5.9	8.8	2.9	20.6	2.9	5.9	29.4
肢体不自由	(n= 43)	11.6	14.0	30.2	16.3	4.7	7.0	11.6	4.7	37.2
内部	(n= 36)	16.7	8.3	16.7	2.8	0.0	5.6	5.6	8.3	44.4
知的	(n= 38)	15.8	5.3	5.3	15.8	7.9	5.3	0.0	0.0	52.6
精神	(n= 40)	17.5	25.0	5.0	17.5	5.0	7.5	0.0	12.5	32.5
妊娠中の人	(n= 39)	25.6	7.7	17.9	7.7	2.6	2.6	2.6	7.7	25.6
子ども連れの人	(n= 40)	20.0	2.5	5.0	7.5	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0

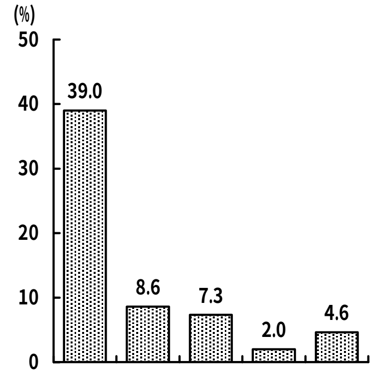
図表Ⅱ－７－１－１－②　困ったことがあった場面（健常者／全体、サポートの対象種別）

(%)

		使うとき	包装容器を開閉するとき	廃棄するとき	商品情報を得るとき	取扱説明書を読むとき	収納・保管するとき	商品表示を見るとき	その他	サポートしなかった
全体	(N=91)	17.6	14.3	11.0	6.6	5.5	3.3	1.1	4.4	46.2
サポート経験あり	(n=51)	23.5	19.6	15.7	11.8	5.9	3.9	2.0	3.9	33.3
サポート経験なし	(n=40)	10.0	7.5	5.0	0.0	5.0	2.5	0.0	5.0	62.5

② 具体的な場所（Ｂ－１）

図表Ⅱ－７－１－２－①　具体的な場所（サポート必要者／全体、サポートの対象種別）



	自宅	販売店	ゴミ捨て場	ショールーム	その他
全体 (N=395)	39.0	8.6	7.3	2.0	4.6
高齢者全体 (n= 87)	54.0	2.3	10.3	0.0	2.3
70代 (n= 41)	58.5	2.4	14.6	0.0	2.4
80代 (n= 46)	50.0	2.2	6.5	0.0	2.2
障害者全体 (n=229)	34.9	12.2	5.7	3.5	6.1
視覚 (n= 38)	47.4	23.7	2.6	7.9	5.3
聴覚・言語 (n= 34)	29.4	14.7	11.8	5.9	0.0
肢体不自由 (n= 43)	44.2	14.0	4.7	2.3	4.7
内部 (n= 36)	25.0	5.6	2.8	0.0	13.9
知的 (n= 38)	26.3	2.6	2.6	5.3	5.3
精神 (n= 40)	35.0	12.5	10.0	0.0	7.5
妊娠中の人 (n= 39)	41.0	10.3	12.8	0.0	5.1
子ども連れの人 (n= 40)	27.5	0.0	5.0	0.0	0.0

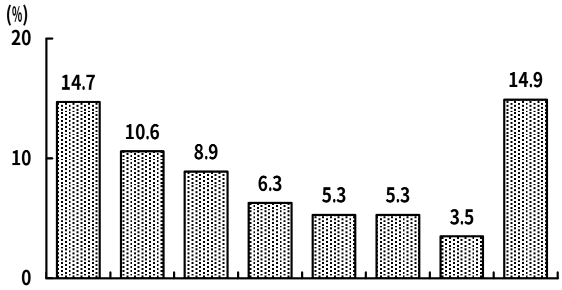
図表Ⅱ－７－１－２－②　どうしたのか（健常者／全体、サポートの対象種別）

(%)

	包装容器を代わりに開ける・閉めた	商品の情報をわかりやすく説明した	操作方法を丁寧に教えた	廃棄時の分別作業を手伝った	取扱説明書を読んで聞かせた	代わりに機器を操作した	収納した機器の組み立て・分解を手伝った	粗大ゴミ廃棄の申込み・手続きをした	ゴミ捨て場へ運んだ	機器の作動状況を確認して知らせた	その他
全体 (N=91)	15.4	9.9	7.7	7.7	5.5	5.5	2.2	1.1	1.1	0.0	3.3
サポート経験あり (n=51)	21.6	15.7	7.8	11.8	5.9	9.8	2.0	0.0	2.0	0.0	5.9
サポート経験なし (n=40)	7.5	2.5	7.5	2.5	5.0	0.0	2.5	2.5	0.0	0.0	0.0

(ア) 最も困ったこと（B－２）

図表II－７－１－３－①　最も困ったこと（サポート必要者／全体、サポートの対象種別）



	捨てるための作業で困難がある	包装容器を開け閉めができない	取扱説明書を読めない	購入する商品の情報を調べられない	操作方法を覚えられない	機器を操作できない	表示を見て機器の作動を確認できない	その他
全体 (N=395)	14.7	10.6	8.9	6.3	5.3	5.3	3.5	14.9
高齢者全体 (n= 87)	18.4	21.8	10.3	3.4	9.2	2.3	1.1	20.7
70代 (n= 41)	24.4	24.4	12.2	4.9	12.2	0.0	2.4	17.1
80代 (n= 46)	13.0	19.6	8.7	2.2	6.5	4.3	0.0	23.9
障害者全体 (n=229)	12.2	7.9	10.9	8.7	5.2	7.9	5.2	12.2
視覚 (n= 38)	10.5	0.0	26.3	23.7	2.6	13.2	10.5	7.9
聴覚・言語 (n= 34)	5.9	2.9	14.7	8.8	17.6	8.8	2.9	8.8
肢体不自由 (n= 43)	11.6	18.6	7.0	9.3	2.3	9.3	7.0	18.6
内部 (n= 36)	19.4	13.9	8.3	2.8	0.0	0.0	2.8	11.1
知的 (n= 38)	13.2	5.3	7.9	2.6	5.3	2.6	5.3	7.9
精神 (n= 40)	12.5	5.0	2.5	5.0	5.0	12.5	2.5	17.5
妊娠中の人 (n= 39)	20.5	10.3	2.6	5.1	0.0	2.6	2.6	23.1
子ども連れの人 (n= 40)	15.0	2.5	0.0	0.0	2.5	0.0	0.0	10.0

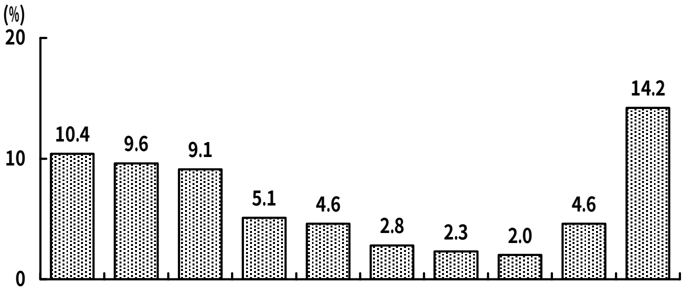
図表II－７－１－３－②　サポート理由（健常者／全体、サポートの対象種別）

(%)

	包装容器を開けて・閉めてほしそうだった	購入する商品の情報を説明してほしそうだった	機器を操作を手伝ってほしそうだった	操作方法を覚えたそうだった	捨てるのを手伝ってほしそうだった	取扱説明書を読んでほしそうだった	表示を見て機器の作動を確認するのを助けてほしそうだった	その他
全体 (N=91)	14.3	7.7	7.7	6.6	6.6	4.4	1.1	6.6
サポート経験あり (n=51)	19.6	13.7	13.7	5.9	7.8	3.9	2.0	7.8
サポート経験なし (n=40)	7.5	0.0	0.0	7.5	5.0	5.0	0.0	5.0

(イ) 必要なサポート（B－３）

図表Ⅱ－７－１－４－① 必要なサポート（サポート必要者／全体、サポートの対象種別）



	廃棄の作業を手伝ってほしい	商品情報をわかりやすく説明してほしい	操作方法を丁寧に教えてほしい	包装容器を代わりに開閉してほしい	取扱説明書を読んで聞かせてほしい	代わりに機器を操作してほしい	収納・保管を手伝ってほしい	表示を確認して知らせてほしい	サポートは必要ない	その他
全体 (N=395)	10.4	9.6	9.1	5.1	4.6	2.8	2.3	2.0	4.6	14.2
高齢者全体 (n= 87)	14.9	2.3	10.3	11.5	5.7	2.3	1.1	3.4	9.2	18.4
70代 (n= 41)	17.1	4.9	14.6	12.2	7.3	0.0	0.0	2.4	4.9	19.5
80代 (n= 46)	13.0	0.0	6.5	10.9	4.3	4.3	2.2	4.3	13.0	17.4
障害者全体 (n=229)	9.6	14.0	10.5	3.5	5.7	3.5	2.6	1.7	3.5	10.5
視覚 (n= 38)	10.5	15.8	15.8	0.0	18.4	0.0	0.0	7.9	0.0	13.2
聴覚・言語 (n= 34)	2.9	20.6	23.5	0.0	2.9	2.9	0.0	2.9	0.0	11.8
肢体不自由 (n= 43)	9.3	16.3	14.0	11.6	7.0	2.3	11.6	0.0	2.3	7.0
内部 (n= 36)	11.1	13.9	0.0	2.8	0.0	0.0	2.8	0.0	8.3	8.3
知的 (n= 38)	13.2	10.5	2.6	2.6	5.3	5.3	0.0	0.0	0.0	7.9
精神 (n= 40)	10.0	7.5	7.5	2.5	0.0	10.0	0.0	0.0	10.0	15.0
妊娠中の人 (n= 39)	7.7	7.7	2.6	5.1	0.0	2.6	5.1	2.6	5.1	23.1
子ども連れの人 (n= 40)	7.5	2.5	5.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	17.5

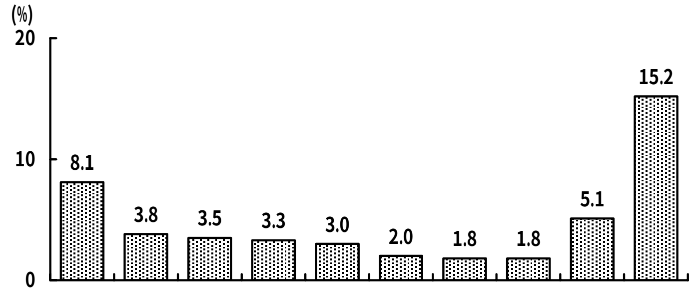
図表Ⅱ－７－１－４－② 知っておきたいこと（健常者／全体、サポートの対象種別）

(%)

	意向の尊重	話しかけるスピード	プライバシーへの配慮	同意の確認	声のかけ方	声の調子や大きさ	言葉の使い方	誘導の仕方	知っておきたいことはない	その他
全体 (N=91)	12.1	5.5	5.5	5.5	3.3	3.3	2.2	1.1	9.9	5.5
サポート経験あり (n=51)	19.6	9.8	9.8	3.9	5.9	5.9	3.9	2.0	5.9	7.8
サポート経験なし (n=40)	2.5	0.0	0.0	7.5	0.0	0.0	0.0	0.0	15.0	2.5

(ウ) 配慮してほしかったこと・わからなかったこと（B－４）

図表Ⅱ－７－１－５－①　配慮してほしかったこと・わからなかったこと
（サポート必要者／全体、サポートの対象種別）



	意向の尊重	同意の確認	誘導の仕方	話しかけるスピード	言葉の使い方	声のかけ方	声の調子や大きさ	プライバシーへの配慮	配慮してほしいことはない	その他
全体 (N=395)	8.1	3.8	3.5	3.3	3.0	2.0	1.8	1.8	5.1	15.2
高齢者全体 (n= 87)	8.0	3.4	3.4	2.3	1.1	0.0	3.4	1.1	10.3	20.7
70代 (n= 41)	9.8	4.9	4.9	0.0	0.0	0.0	2.4	2.4	14.6	22.0
80代 (n= 46)	6.5	2.2	2.2	4.3	2.2	0.0	4.3	0.0	6.5	19.6
障害者全体 (n=229)	9.6	5.2	3.9	4.8	4.4	3.1	1.7	2.2	2.6	14.4
視覚 (n= 38)	7.9	5.3	5.3	13.2	0.0	2.6	0.0	0.0	0.0	21.1
聴覚・言語 (n= 34)	14.7	5.9	8.8	0.0	0.0	2.9	2.9	0.0	0.0	8.8
肢体不自由 (n= 43)	18.6	9.3	4.7	7.0	7.0	0.0	0.0	4.7	2.3	11.6
内部 (n= 36)	13.9	8.3	0.0	0.0	0.0	2.8	0.0	2.8	8.3	11.1
知的 (n= 38)	0.0	0.0	5.3	5.3	10.5	5.3	7.9	0.0	5.3	13.2
精神 (n= 40)	2.5	2.5	0.0	2.5	7.5	5.0	0.0	5.0	0.0	20.0
妊娠中の人 (n= 39)	7.7	0.0	2.6	0.0	2.6	2.6	0.0	0.0	7.7	10.3
子ども連れの人 (n= 40)	0.0	0.0	2.5	0.0	0.0	0.0	0.0	2.5	5.0	12.5

図表Ⅱ－７－１－５－②　必要なこと（健常者／全体、サポートの対象種別）

(%)

	各種生活用品企業の研修	介助サービスの拡充	ハードの整備	広報・啓発による周知徹底	啓発用冊子の作成	自治体の施策の充実	企業ボランティアの推進	法・制度の整備	教育の推進 学校教育におけるサポート	学習・体験講座の推進	学生ボランティアの推進	NPO活動の支援	研修用冊子の作成	社会福祉協議会活動の推進	表彰制度の整備
全体 (N=91)	12.1	7.7	5.5	4.4	4.4	3.3	3.3	1.1	1.1	1.1	1.1	1.1	0.0	0.0	0.0
サポート経験あり (n=51)	15.7	9.8	9.8	3.9	7.8	5.9	5.9	2.0	2.0	0.0	2.0	2.0	0.0	0.0	0.0
サポート経験なし (n=40)	7.5	5.0	0.0	5.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

（４）面接結果の整理

区分		具体的内容
高齢者		＜廃棄＞ ・分別の仕方がよくわからず、家の中にゴミが溜まってしまった。できることは自分でしたいが、誰かに手伝ってほしい（70 代・埼玉県） ・いらなくなった椅子を廃棄したかったが、気軽に頼める人がおらず、集合ゴミ置き場まで運ぶのが大変だった（80 代・東京都） ・古新聞の回収のとき、自分で運ぼうとしたら腰を痛めてしまった。お年寄りの家には誰かが取りに来て手助けしてほしい（80 代・埼玉県） ＜包装容器＞ ・パック缶なのに開けにくく、結局缶切りを使うことになる。家族がいるときは開けてもらえるが、一人のときは誰かに頼みたい（70 代・埼玉県） ・ダンボールを開けるとき、腕に力がないので、もっと弱い力で空けられるような高齢者向けに工夫してほしい（80 代・埼玉県） ＜商品情報＞ ・年配者向けの服が少ないので、年配者向けの商品のある店を知りたい。また、ユニバーサルデザインにして、誰にでも優しいデザインを配慮してほしい（80 代・栃木県） ＜使用方法＞ ・ガスから電気に変わり使用方法を覚えられないし、トースターからオーブントースターに変わり、操作の仕方がわからなくなった。機器を買い換えるとき、使い方が同じようなものにするか、何度も買い手がわかるまで、はっきりとした声で丁寧に教えてほしい。（80 代・埼玉県） ＜収納・保管＞ ・押入れや天袋が高くて届かないので、代わりにとってくれる人が必要（80 代・東京都）
障害者	視覚障害者	＜使用方法＞ ・電気製品は大きいものほど使いにくい。音声説明の CD や、電話サポートなどを充実させてほしい（埼玉県） ・台所用品で、いつも使うボタンはわかるが、別の機能を使おうとしたときにどのボタンを使うのかがわからない。手順を点字などで表示し、本体に音声案内ボタンがあればわかりやすい（埼玉県） ＜商品表示＞ ・商品の賞味期限や調味料の種類などに点訳・音訳・識別マークなどの表示をしてほしい（栃木県） ＜その他＞ ・衣類の色・汚れ・しみなどが見えず、似合っているかわからない。カメラ付きで音声対応のインターネットがあると家族に確認してもらえるので便利（埼玉県）
	聴覚・言語障害者	＜取扱説明書＞ ・複雑な大きな物の使用方法はなるべく簡単にしてほしい。また順を追って絵を使った説明なども取り入れてほしい（栃木県）

区分		具体的内容
	聴覚・言語障害者	＜店頭での対応＞ ・体に優しく「ふれる」とか「たたく」とかをして知らせて（伝えて）ほしい（東京都） ・手話で操作方法を教えてほしかったので、販売店に最低一人は手話のできる従業員がいると助かる（栃木県） ・お店で何か質問しても答えが聞き取りにくいので、大きな声で丁寧に説明してほしい（神奈川県）
	肢体不自由者	＜商品内容＞ ・一人では衣類の着脱が困難になってしまったので、着脱しやすいおしゃれな服がほしい（東京都） ・下着類にかわいいデザインのものが少ない。また、ズボンを使いやすさで選ぶとゴムのものを使用することになるが種類がない。かといってボタンがついているものだと使いにくい（神奈川県） ＜収納・保管＞ ・分別はできるが、保管場所へは自力で行けない。誰かに片付けてほしい（栃木県） ＜商品表示＞ ・商店で、食料品の栄養成分表示が書いていない商品があったので、全商品に表示するようにしてほしい（東京都） ＜その他＞ ・介助用品の種類に限界があり、自立しようとすると不便なことが多い。本棚のような大型家具を移動するときは家族や親しい友人などに手助けしてほしい。しかし、日記帳やカバーのしてある本は開かないでほしい（栃木県） ・日常の外出はヘルパーさんにお願いしていますが、一人で出かける事もある。その際、近くにいる方にサポートをお願いするが、会話に不都合がある人にはお願いできず困難が生じる。今後、障害者と健常者が互いに意識向上できたら良いと思っている（埼玉県）
	内部障害者	＜包装容器の開閉＞ ・袋やビン、缶の開けるとき、素早くできないので開けるためのグッズを携帯して自分で工夫をしているが、ゴミ出しなどは地域や行政が障害者の苦労を汲み取ってほしい（東京都） ・子どもがボタン式の日用品にいたずらをするので、何か簡単なロック機能をつけてほしい（神奈川県） ＜商品表示＞ ・シャンプーかリンスなのかが、風呂場では曇っていて読めないので大きな字でわかりやすくしてほしい（東京都） ＜商品内容＞ ・衣類のボタンは、前につけて着脱しやすいようにメーカー側も配慮してほしい（東京都）
	知的障害者	＜廃棄＞ ・分別がいっぱいで大変なので、どのようにしたら良いのか方法を教えてほしい（埼玉県）

区分		具体的内容
	知的障害者	＜その他＞ ・前日の夜、自分で装具を片付けたが、翌朝になるとどこに置いたかわからなくなったので家族が見当をつけて見つけてくれた。このように本人ができるところは手伝わないで、部分的な介助を心がけてほしい（群馬県）
	精神障害者	＜廃棄＞ ・分別の仕方が細かくて、どれをどう分別したら良いのかわからなかった（埼玉県） ＜取扱説明書＞ ・KDDI からサービス提供の説明書が送られてきたが、難しくてわからない。直接、家に来て説明してくれれば安心してサービスを受けられるようになる（東京都） ＜使用方法＞ ・ガス台がボンと爆発しパニックになったので、もっと安全なものにしてほしい。また、自分で使用できないので手伝ってほしい（東京都） ・電気ストーブの転倒防止装置がついていなかった（神奈川県） ＜店頭での対応＞ ・細かすぎて理解しにくかったので、店の人に電話して聞いたら、嫌そうな返事をされた。こちらの気持ちを理解し、もっと分り易い簡潔な説明をしてほしい（埼玉県）
妊娠中の人		＜商品説明＞ ・製品が壊れたとき、説明書のとおりにやっても動かないので、電話したが、専門用語などで説明がわかりづらいのでもっとわかりやすく説明してほしい（埼玉県） ＜商品内容＞ ・マタニティーの衣類は細かい複数のボタン付きの着脱しやすい、機能を重視したものが良い（群馬県） ＜その他＞ ・「BEL」を買ったが業者は室内に運ぶまでしかやらず、包装はそのまま。重たいのでベッドにのせるのが大変だった。買ったときに配達サービスの事をきちんと説明してくれれば、主人の休日のときに配送してもらったのに。（東京都）
子ども連れの人		＜包装容器の開閉＞ ・包装が過剰すぎて、開閉が大変だったので簡単な包装にし、資源にも配慮すべきだ（群馬県） ＜取扱説明書＞ ・圧力炊飯器を使用するとき、間違えて水を多く入れてしまい、炊飯器から水が吹き出してしまった。取扱説明書や別紙にわかりやすく注意事項として記載してほしかった（群馬県） ＜廃棄＞ ・アルミホイルやラップのカッターを取り外すときに手を切りそうで危険である。カッターを紙製のものにして、捨てやすくしてほしい（埼玉県） ＜使用方法＞ ・折りたたみ式のテーブルに指が挟まれそうになる（東京都）

区分	具体的内容
健常者	【サポート経験あり】 ＜包装容器の開閉＞ ・インシュリン注射の液を開けるとき、容器のふたが小さくて手先の不自由な人だと開けられないのでお手伝いする（東京都） ・指のふるえのため袋を開けられない人がいたので、「お手伝いしましょうか」と声をかけサポートした。本人の意向を確認するという思いやりの心が必要である（東京都） ＜商品の表示＞ ・字が小さく読みづらそうだったので、大事なところはゆっくり繰り返し説明した（神奈川県） ＜店頭での対応＞ ・衣類の色柄を説明したが、似合うか似あわないかの判断をするときのために好みを知っておきたい。店には買い物をサポートする人が待機していると良い（東京都） ・乾電池の種類をメモしたものを持ってきたが、内容が一致するものが棚に置いてなかったので、店員に聞き商品をだしてもらった。巡回案内役がサポートを必要としているかを確認するようにしてほしい（東京都） ＜その他＞ ・サポートの仕方を学生のときから何度も体験するとサポートがスムーズにいくと思う（神奈川県） ・カタログにのっている衣服が、細身にできているのかわからない。着易さがわかるような説明文を載せてほしい（神奈川県）